

BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENDEKATAN PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif yaitu penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya, dengan melakukan dengan pengumpulan data sebanyak-banyaknya.

Proses penelitian kuantitatif ini dituntut dengan menggunakan angka, dimulai dari pengumpulan data, penafsiran data-data tersebut, dan menampilkan hasil yang diperoleh. Disamping itu juga pemahaman dari kesimpulan penelitian yang disertakan dengan tabel grafik, bagan atau tampilan lainnya.¹

Dengan memberikan kuesioner ke nasabah atas penilaian kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro dengan indikator *assurance* (jaminan), *reability* (reabilitas / keandalan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (respon / kesigapan), minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan di Bank BRI Syariah.

Dan obyek penelitian dapat dinyatakan sebagai situasi sosial penelitian yang ingin diketahui apa yang terjadi di dalamnya. Pada obyek penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) beberapa orang dibagian tertentu (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu yaitu Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Cet. XX (Bandung: ALFABETA, 2014), 117.

Obyek dari penelitian ini adalah kinerja karyawan dan peningkatan jumlah nasabah. Dan untuk mengenai tempatnya di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.

B. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian dapat diketahui bahwa, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro. Jumlah nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro sampai saat ini terdata sebanyak 20.000 orang.

Dengan penyaringan sesuai indikator yang ditentukan oleh penulis dengan kriteria lama menjadi nasabah yang lebih dari 1 (satu) tahun sehingga mendapatkan sebanyak 10.000 orang. Dan kemudian disaring kembali dengan kriteria jumlah kedatangan ke Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro lebih dari 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan sehingga mendapatkan sebanyak 200 orang.

Sampel sering didefinisikan sebagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dari sampel tersebut, kesimpulannya

akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).²

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sampel yang diambil dengan maksud atau tujuan tertentu karena peneliti menganggap bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya.³

Dengan ini peneliti menggunakan rumus slovin dalam perhitungan jumlah sampelnya.

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error

Sehingga dalam perhitungan jumlah sampelnya dengan data jumlah nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro sebanyak 133 orang dan perkiraan batas toleransi eror sebesar 5%, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 181.

³ Didin Fatihudin, *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi dari Teori ke Praktek*, (Surabaya : PPs UMSurabaya, 2012), Edisi pertama.

$$n = \frac{200}{1 + 200(0,05)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + (200 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{200}{1 + 0,5}$$

$$n = \frac{200}{1,5}$$

$$n = 133,333333$$

$$n = 133 \text{ (dibulatkan)}$$

Jadi hasil sampel dalam perhitungan dari 200 nasabah mendapatkan 133,3333333 yang kemudian dibulatkan menjadi 133 nasabah.

C. JENIS DAN SUMBER DATA

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data utama yang terkait langsung dengan fokus penelitian. Data sekunder merupakan data pendukung, biasanya diambil dari dokumen-dokumen yang terkait dengan objek penelitian.⁴

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Cet. XX (Bandung: ALFABETA, 2014), 117.

Pemahaman terhadap kedua jenis data diatas diperlukan sebagai landasan dalam menentukan teknik serta langkah-langkah pengumpulan data penelitian.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer dengan cara penyebaran kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku laporan, jurnal, dan lain-lain.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Kuesioner

Yaitu dengan mengajukan serangkaian pertanyaan yang dibuat dalam daftar pertanyaan penelitian, yang berkaitan tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.

Data penelitian yang menggunakan pertanyaan angket kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan yang dikemukakan secara tertulis dengan memilih salah satu pilihan yang kemudian disilang. Dari jawaban

tersebut diharapkan dapat diketahui reaksi dan pendapat mereka secara langsung sehingga dapat memudahkan penulis dalam menganalisis penelitian ini.

Teknik kuesioner dalam penelitian ini digunakan kepada nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro untuk mempermudah menggali data yang berkenaan kinerja karyawan dengan peningkatan jumlah nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro. Pertanyaan yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan mengenai kinerja karyawan dengan menggunakan 4 macam dimensi yaitu *assurance*, *reability*, *empathy*, dan *responsiveness*. Dan disamping itu menggunakan indikator yaitu minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Yang pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.⁵ Variabel kinerja karyawan dan variabel peningkatan jumlah nasabah diberikan penelitian sebagai berikut:

Variabel kinerja karyawan diberikan penilaian adalah:

- 1) Sangat puas (SP) = 4
- 2) Puas (P) = 3
- 3) Cukup Puas (CP) = 2
- 4) Tidak Puas (TP) = 1

Sedangkan dalam variabel peningkatan jumlah nasabah diberikan penilaian adalah:

⁵ M.B.A. Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2002).

- 1) Sangat Setuju (SS) = 4
- 2) Setuju (S) = 3
- 3) Cukup Setuju (CS) = 2
- 4) Tidak Setuju (TS) = 1

Alasan digunakan skala *likert* karena memiliki beberapa kebaikan dibandingkan tipe yang lain yaitu selain relatif mudah, menurut Lisita dan Green skala *likert* juga tercermin dalam keragaman skor (*variability of score*) sebagai akibat penggunaan skala antara 1 sampai dengan 4 dikarenakan jumlah skalanya tersebut sudah mencukupi dalam menjawab masalah yang diteliti dan keterangannya berdasarkan jawaban dari pertanyaan yang diajukan. Dan dimensi kinerja karyawan dan peningkatan nasabah tercermin mengekspresikan tingkat pendapat mereka dalam pelayanan yang mereka terima, lebih mendekati kenyataan yang sebenarnya.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode kuesioner dalam penelitian kuantitatif.

Dokumentasi merupakan seluruh data yang menunjang pengetahuan penyusun berkenaan dengan perbankan syariah, kinerja karyawan, dan nasabah di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro serta informasi lain yang menunjang penelitian ini.

E. TEKNIK PENGELOLAAN DATA

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan suatu instrumen atau alat ukur. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur yang diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas tersebut. Dalam uji validitas, dilakukan pengujian atas butir-butir pertanyaan dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data penelitian dan mengetahui validitas kuesioner tersebut menggunakan teknik *corrected item-total correlation*, dengan cara mengorelasi tiap instrumen dengan skor totalnya. Apabila korelasi pada instrumen tersebut dengan nilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dikatakan valid. Nilai r_{hitung} yang bernilai diatas dari tabel r_{tabel} tingkat signikasi 5% yang bernilai 0,176. Sedangkan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan sebagai alat ukur bernilai tidak valid. Nilai r_{hitung} yang bernilai dibawah dari tabel r_{tabel} tingkat signikasi 5% yang bernilai 0,176.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat ukur instrumen, jika alat tersebut dalam mengukur segala sesuatu pada waktu berlainan, menunjukkan hasil yang relatif sama.⁶ Realibilitas merupakan tingkat dimana sebuah variabel dari kumpulan variabel konsisten dalam mengukur yang

⁶ Ahmad Sofiyudin, *Pengaruh Utilitarian Value dan Hedonic Value Terhadap Kepuasan Konsumen Indomart Poin Cabang Colombo Yogyakarta*, (Yogyakarta : Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2015)

dikehendaki. Dalam penelitian ini reabilitas kuesioner diukur melalui teknik pengukuran reabilitas konsistensi internal dengan menghitung *Alpha Cronbach* (). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan alpha dengan nilai 0,60. Jika *Alpha Cronbach* () lebih besar dari 0,60 maka butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah reliabel.⁷

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasari dari analisis data. Keputusan dari uji hipotesis dibuat berdasarkan pengujian H_0 . Dalam pengujian hipotesis harus menentukan tolak ukur penerimaan dan penolakan yang didasarkan pada peluang penerimaan dan penolakan H_0 itu sendiri.

Jika nilai p lebih kecil dari signifikan *test* yang diharapkan, maka H_0 ditolak. Jika nilai p tidak lebih dari tingkat signifikan *test* yang diharapkan bisa disimpulkan bahwa tidak cukup bukti untuk menolak H_0 dan H_a yang benar.

a. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini akan diuji menggunakan metode regresi linear sederhana mengetahui pengaruh variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga perlu adanya uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik atau *Best Linier Unbias Estimator* (BLUE) dengan dilakukan uji normalitas dan uji heterokedastisitas.

⁷ Dimas Andreas Setiawan, *Pengaruh Pembangkaian Regulatory Focus dan Temporal Terhadap Niat Beli pada Produk Suplemen Kesehatan*, (Surabaya : Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, 2014).

1) Uji Normalitas

Pengujian distribusi data bertujuan untuk pengujian suatu data penelitian dalam model statistik, variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Distribusi data normal menggunakan statistik parametrik sebagai alat pengujian. Sedangkan distribusi tidak normal digunakan untuk analisis pengujian statistik non parametrik. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji normalitas data dari masing-masing variabel dengan menggunakan *one sample kolmogorov smirnov*. Untuk menguji normalitas dari suatu penelitian, salah satu alat yang digunakan adalah menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Konsep dasar dari uji normalitas *kolmogorov smirnov* dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk Z-Score dan diasumsikan normal. Jadi sebenarnya uji *kolmogorov smirnov* adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku.

Dasar dalam pengambilan keputusan uji normalitas yaitu : Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residualnya berdistribusi normal. Dan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residualnya tidak berdistribusi normal.

2) Uji Heterokedastisitas

Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SPRESID). Deteksi ada tidaknya

heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SPRESID dan ZPRED. Sumbu y adalah y yang telah diprediksi, dan sumbu x adalah residual (y prediksi – y sesungguhnya) yang telah di *studentized*. Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas dengan grafik *scatterplot* dengan cara jika terdapat pola tertentu pada grafik *scatterplot* SPSS, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heterokedastisitas, sebaliknya jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar, maka indikasinya tidak terjadi heterokedastisitas.

b. Regresi Sederhana

Regresi Sederhana digunakan untuk mendapatkan hubungan sistematis dalam bentuk suatu persamaan antara variabel bebas dengan menggunakan 1 (satu) variabel terikat.

Model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Nilai-nilai a dan b dapat dihitung dengan menggunakan Rumus dibawah ini :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Keterangan :

Y = Variabel response atau variabel akibat (dependent)

X = Variabel predictor atau variabel faktor penyebab
(independent)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (kemiringan); besaran respon yang
ditimbulkan oleh prediktor

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan salah satu bagian dari analisis regresi sederhana yang digunakan untuk mengukur kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Yang dimaksudkan nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya. Sehingga rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi yaitu :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1, apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat, dan sebaliknya. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah.⁸

⁸ Nawari, *Analisis Regresi dengan MS. Excel 2007 dan SPSS 17*, (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2010).

2) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel koefisien pada kolom signifikansi. Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa dapat berpengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.